

## **ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ И ПЕРСПЕКТИВЫ РАЗВИТИЯ МЕНЕДЖМЕНТА КАЧЕСТВА В ТРАНСПОРТНОЙ СФЕРЕ**

В современных условиях мирового финансового кризиса общеэкономические проблемы, такие как падение платежеспособного спроса, инфляция, непропорциональный рост стоимости сырья, топливно-энергетических ресурсов, некоторых видов услуг, значительно осложнили деятельность предприятий, в том числе транспортных. Транспорт – одна из отраслей, которая формирует инфраструктуру экономики и обеспечивает взаимосвязь всех ее элементов. Особо следует отметить проблемы, связанные с качеством транспортно-потребительских услуг, которые носят социальный характер, накладывающий определенные ограничения на возможность роста цен и тарифов на перевозки. Также проблемой, характерной для транспортных предприятий, является их негибкая организационная структура и отсутствие системы управления качеством.

Преобладание государственной собственности в сфере предоставления транспортно-потребительских услуг вызывает интерес к вопросам формирования и развития на транспортных предприятиях системы менеджмента качества.

Состав и сущность систем качества регламентируется рядом международных стандартов по управлению качеством продукции и оказанием услуг.

Сегодня перед транспортными организациями стоит задача внедрения новых или усовершенствованных транспортных услуг, организационно-технических решений производственного, административного, коммерческого или иного характера, обеспечивающих снижение времени или затрат на доставку грузов или пассажиров, повышение уровня транспортной безопасности и качества услуг [1, с. 266].

Основополагающим программным документом, определяющим приоритетные направления развития транспортного комплекса страны на долгосрочную перспективу, является «Стратегия инновационного развития транспортного комплекса Республики Беларусь до 2030 г.».

Согласно Стратегии инновационного развития транспортного комплекса Республики Беларусь до 2030 г., основными направлениями развития городского электрического транспорта являются следующие:

- увеличение доли использования транспорта общего пользования в обеспечении мобильности населения республики;
- увеличение доли перевозок пассажиров экологически чистыми и экономичными транспортными средствами, в том числе с учетом использования электроэнергии Белорусской АЭС;
- совершенствование тарифной политики, в том числе с учетом внедрения дифференцированной оплаты за предоставляемые услуги (в зависимости от расстояния и (или) времени поездки).

Реализация стратегии позволит обеспечить полное удовлетворение потребностей экономики государства и населения в доступных, качественных и безопасных транспортных услугах [2].

В рыночной экономике проблема качества является важнейшим фактором повышения уровня жизни, экономической, социальной и экологической безопасности страны. Если первоначально стандарты управления качеством распространялись в основном на повышение качества продукции, то в настоящее время имеет место их явная эволюция, при которой качественный менеджмент является важнейшим атрибутом общей концепции управления качеством на предприятии.

В качестве критериев оценки качества транспортно-потребительских услуг выделяют следующие:

- соответствие стандартам по управлению качеством;
- надежность и безопасность перевозок;
- модернизация и обновление подвижного состава;
- обучение руководителей и специалистов предприятия в области менеджмента качества.

Каждая транспортная организация сама выбирает способ и форму совершенствования системы менеджмента качества [1, с. 267–269].

Рассмотрим управление качеством продукции, работ и услуг на предприятии «Горэлектротранспорт». На сегодняшний день оно является одним из ведущих транспортных предприятий Гомельской области, осуществляющих перевозку пассажиров. В целях повышения конкурентоспособности предприятия на рынке оказываемых транспортных услуг в г. Гомеле разработана и внедрена Система менеджмента качества (СМК) в соответствии с международным стандартом ISO 9001-2001. Предприятие успешно прошло сертификацию по данной системе и получило сертификат соответствия, зарегистрированный в Реестре национальной системы подтверждения соответствия Республики Беларусь под № ВУ/112 05 01/006 2028 от 2 марта 2010 г., удостоверяющий, что система менеджмента качества при оказании услуг по перевозке пассажиров наземным электрическим транспортом соответствует требованиям СТБ.

На предприятии с целью увеличения конкурентоспособности, обеспечения качества оказываемых услуг, снижения затрат на перевозку пассажиров ежегодно разрабатываются и реализуются мероприятия программы «Качество». В 2014 г. обновление подвижного состава составило 9 ед. или 3,9% от общей численности имеющихся троллейбусов.

Проведенный анализ аварийности на предприятии свидетельствует, что количество дорожно-транспортных происшествий по вине водителей в 2015 г. осталось на уровне 2013 г. и составило 4 случая.

В 2014 г. на 4,2% снижено количество поступивших на предприятие жалоб.

Своевременное выполнение заявок на приобретение оборудования и запасных частей и материалов позволило улучшить качество выполняемых работ, снизить трудовые затраты на ремонт подвижного состава.

Обучение руководителей и специалистов предприятия в области менеджмента качества в соответствии с требованиями СТБ ISO 9001-2001 проведено в рамках заключенного договора на проведение работ по обучению и сертификации системы менеджмента качества [2].

В современных условиях важнейшим фактором повышения эффективности и качества работы транспорта становится целенаправленная инновационная деятельность.

Были выделены следующие инновационные стратегии:

- Транспортное предприятие в своих нововведениях стремится только к поддержанию требований к качеству транспортной продукции и услуг. В долгосрочной перспективе такая стратегия обязательно приведет к отставанию сначала в технико-технологическом, а затем и в экономическом отношении.

- Транспортное предприятие, стремясь к монопольному положению на рынке транспортных услуг, занято поисками таких видов услуг, которые не требуют слишком больших затрат на инновации. Указанный тип инновационного менеджмента предполагает глубокое знание рыночной ситуации, большие адаптационные способности и высокий технико-технологический уровень развития. В этом случае степень риска быстрой утраты монопольного положения является существенно высокой.

Таким образом, для успешной реализации целей организации необходимо планомерно обеспечивать достижение всех целей системы менеджмента качества.

#### **Список использованной литературы**

1. **Болдырев, А. В.** Совершенствование системы менеджмента качества транспортно-потребительских услуг / А. В. Болдырев // Вестн. ТГУ. – 2009. – Вып. 5 (73).
2. **Стратегия** инновационного развития транспортного комплекса Республики Беларусь до 2030 года [Электронный ресурс]. – Режим доступа : <http://www.transport-gazeta.by/index.php/article/4524/number/11/12-03-2015/strategiya-innovacionnogo-razvitiya-transportnogo-kompleksa-respubliki-belarus-do-2030-goda>. – Дата доступа : 06.01.2016.